

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisa jawaban responden secara keseluruhan dapat di ambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan Pengguna Jasa terhadap kualitas pelayanan Pelabuhan Bima di katregorikan kisaran (3,70 – 4,50),hasil rata-rata skor. Nilai tingkat kepuasan $\bar{X} = (3,96)$ dan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan 5 (lima) Dimensi di anggap Memuaskan.
2. Berdasarkan hasil analisa data penilaian dapat di simpulkan bahwa Pelabuhan Bima saat ini memiliki fasilitas yang cukup lengkap hanya saja pengoperasiannya belum laksanakan secara maksimal. Dari data hasil Evaluasi Pelayanan transportasi laut Berdasarkan Standar Pelayanan Peraturan Menteri Perhubungan nomor 39 tahun 2015 menunjukkan bahwa pelayanan di sarana transportasi laut sudah sesuai kriteria dengan prosentase 77%

5.2. Saran

Ada beberapa hal yang perlu dibenahi terhadap layanan yang telah ada. Fasilitas yang perlu dibenahi utama nya yang berada di kuadran 1 yang memiliki prioritas tinggi namun belum sesuai harapan antara lain, Ketersediaan Informasi laporan gangguan keamanan, Adanya fasilitas kantin/cafeteria, Terbebas dari kebisingan/ keributan, Ketersediaan Fasilitas kebersihan/ bak sampah, Ketersediaan toilet. Dan fasilitas yang sudah memadai dan memenuhi kepuasan penumpang agar di pertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmita, Raharjo (2008) Pengembangan Wilayah Konsep dan Teori, Yogyakarta, Graha Ilmu

Amiron, Sahdan. 2009. Analisa Kelayakan Ukuran Panjang Dermaga, Gudang Bongkar Muat Barang Dan Sandar Kapal. Skripsi Jurusan Teknik Sipil. Medan : Universitas Sumatera Utara

Azwar, S. 2011. *Reliabilitas Dan Validitas*. Yogyakarta

Ibrahim, (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi

J. Supranto. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta .Rineka Cipta

Kramadibrata Soedjono. 2002. Perencanaan Pelabuhan. Bandung. ITB Bandung.

Kramadibrata Soedjono. Perencanaan Pelabuhan. Ganesa Exact. Bandung. 1985

Kotler, Philip. 2003. Management Pemasaran. Edisi kesebelas, Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

Kotler, Philip. 2000. Preferensi., Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.

Lovelock, C.H. 1991. *Service Marketing*. Jhon Willey And Sons Inc.

Manheim, Marvin, L. 1979, Fundamental Of Transportation System Analysis, Cambridge. Massachusetts, London; The Mit Press.

Martilla, J.A. And J.C. James. 1977. *Importance-Performance Analysis*. Journal Of Marketing 41.

Menteri Perhubungan. 2015. *Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Laut*. Jakarta : Kementerian Perhubungan.

Nurwansyah, 2020, Importance Performance Analysis (IPA), Jurnal Ilmiah Penjas

Parasuraman, A., Berry, Leonard L, And Zeithaml, Valarie A. 1985. "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research". Journal Of Marketing, Vol;. 49 .

Poerwadarminta, W.J.S. 1995. Kamus Umum Bahasa Indonesia.Jakarta: Pt.Balai Pustaka.

Rosadi Ruslan. 2006. Penelitian Publik Relations Dan Komunikasi. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Saleh (2013) Pelabuhan Pantai, *Jurnal of Busines and Bangking*, Surabaya

Sedarmayanti, 2011, Skala Likter , CV Mandar Maju, Bandung

Siregar Mucharuddin.2012.Beberapa Masalah Ekonomi Dan Manajemen Transportasi. Jakarta. Universitas Indonesia.

Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan penyeberangan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. 39 Tahun 2015 Penumpang kapal Penyeberangan

Susandra (2010:1) , Modul Panduan Microsoft Excel, Bina Informasi dan Teknologi (BIT) MAN Lohseumawe.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta.

Susandra. 2010. *Modul Panduan Microsoft Excel*. Buku tidak diterbitkan. Bina Informatika dan Teknologi (BIT) MAN.

Tjiptono, F. Dan Chandra, G. 2005. *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta : Andi.

Triatmodjo Bambang, 1996, Pelabuhan, Beta Offset, Yogyakarta

Triatmodjo Bambang, 2010. Perencanaan Pelabuhan, penerbit Beta Offset, edisi pertama, Yogyakarta

Triatmodjo Bambang, 2002. Bentuk Jenis Pelabuhan, penerbit Beta Offset,

edisi pertama, Yogyakarta

Umar, Husein. 2013. Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali.

Yunitawaty. 2008. Analisa Kelayakan Dermaga Terhadap Kapasitas Dari Panjang Dermaga. Aceh. Universitas Teuku Umar.

Zeithmal, Parasuraman, Berry (1990) *Delivering Quality Service : Balancing Customer Preception and Expectations*, The Free Press

Zilhardi Idris (2009) Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum di DIY, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta





LAMPIRAN I SURAT PENUNJUKAN
DOSEN PEMBIMBING

UT - 1

Perihal : Usulan Dosen Pembimbing Tugas Akhir / Skripsi

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Sehubungan dengan rencana ujian Tugas Akhir/Skripsi Mahasiswa :

Nama : Jayatur Rahman
No. Mahasiswa : 417110045
Program studi : Teknik Sipil
Judul Tugas Akhir/Skripsi : Analisa Kelayakan Pelayaran pada
Belabuhan Bima
Lokasi Penelitian : Kota Bima

Maka kami mengajukan Dosen Pembimbing Skripsi seperti berikut, untuk dapat diproses lebih lanjut :


NO	NAMA	BIDANG KEAHLIAN	INSTANSI ASAL
1	<u>Ir. Isfarari, ST., MT</u>	<u>Jalan</u>	<u>UMMAT</u>
2	<u>Anwar Elenzi, ST., MT</u>	<u>Jalan</u>	<u>UMMAT</u>
3	<u>Titia Wahyuningsih, ST., MT</u>	<u>Jalan</u>	<u>UMMAT</u>
4	<u>Ir. Agus Partono, MT</u>	<u>Jalan</u>	<u>UMMAT</u>

Bersama surat ini saya lampirkan fotokopi kwitansi pembayaran Skripsi sebanyak 2 lembar, Fotokopi KRS, dan fotokopi lembar pengajuan Judul Skripsi.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Mataram,

Mahasiswa yang bersangkutan,


(Jayatur Rahman)

Kelengkapan Administrasi:

1. Pembayaran Skripsi/TA dibayarkan ke Rekening Fakultas dengan No. Rek BSI (Bank Syariah Indonesia) : 1181013617 – FAKULTAS TEKNIK UMMAT
2. Pembayaran Skripsi sebesar Rp 800.000,- (delapan ratus ribu rupiah)
3. Fotokopi KRS yg di kumpulkan merupakan Fotokopi KRS semester berjalan yang menunjukkan telah mengambil MK Skripsi/TA

The logo of Universitas Muhammadiyah Mataram is a yellow shield with a blue border. It features a central sunburst emblem with a crescent moon and star, a palm tree on the left, and a blue chain of flowers on the right. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in blue along the top curve, and "MATARAM" is written in blue along the bottom curve.

**LAMPIRAN II SURAT SURAT
PENELITIAN**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

TEKNIK SIPIL, D3 TEKNIK PERTAMBANGAN, S1 TEKNIK PERTAMBANGAN,
PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan - Kota Mataram - 83127
Telp/Fax: (0370) 631904; website: <http://www.ummat.ac.id>; email: fatek@ummat.ac.id

Nomor : 1761 /II.3.AU/FT/J/XII/2021
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Mataram, 27 Rabiul Akhir 1443 H
02 Desember 2021 M

Kepada Yth. :
Direktur PT. Pelindo Pelabuhan Bima

di -
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir mahasiswa kami **Program Studi Teknik Sipil** Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram atas nama :

Nama : Jayatur Rahman
NIM : 417110045
Program Studi : Teknik Sipil
Judul : Analisa Kepuasan Pelayanan Pada Pelabuhan Bima.

Mohon kiranya mahasiswa kami tersebut dapat diberikan Ijin Penelitian di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Fakultas Teknik, UMMAT,
Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT.
NIDN. 0824017501

Bima, 07 Desember 2021

Nomor : AR. 01.02/250/RDNT-REBS-2021
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan Persetujuan Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT)
Cq. Dekan Fakultas Teknik
di
Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Teknik UMMAT Nomor : 1761/II.3.AU/FT/JJ/XII/2021 tentang Permohonan Ijin Penelitian tanggal 2 Desember 2021, maka disampaikan :

NO	NAMA	NIM	JURUSAN/JUDUL PENELITIAN
1	JAYATUR RAHMAN	417110045	TEKNIK SIPIL/ ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA PELABUHAN BIMA

Bahwa mahasiswa yang tersebut diatas dapat melaksanakan Penelitian di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Pelabuhan Bima dengan judul sebagaimana dimaksud yang akan dilaksanakan mulai tanggal 8 – 13 Desember 2021.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

GENERAL MANAGER



RAHMAT SURURI



**LAMPIRAN III GAMBAR SITUASI
PELABUHAN**



Pintu Masuk Pelabuhan Bima



Kantor PT. PELINDO III



POS Jaga



Container Yard



Terminal Penumpang



Musholah Pelabuhan Bima



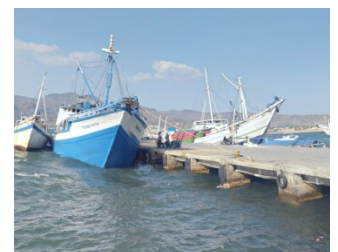
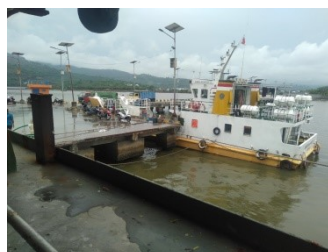
Area Parkiran Kendaraan Dan Lapangan Penumpukkan 58 x 34 m



Papan Informasi Tentang Area Terbatas



Ex Gudang 16 x 25 m



Keseluruhan Dermaga Pelabuhan Bima



**LAMPIRAN IV FORMULIR
KUISIONER**

**Kuesioner Analisa Kepuasan Pelayanan
Pada Pelabuhan Bima**

Saya selaku mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram sedang melakukan penelitian tentang Analisa Kepuasan Pelayanan terhadap kualitas Pelabuhan Bima, Melalui ini saya mengharapkan bantuan Bpk/Ibu untuk mengisi kuesioner ini. Bantuan ini sangat berharga dalam proses pengumpulan data untuk menyelesaikan Skripsi. Saya sangat mengharapkan Bpk/Ibu mengisi secara lengkap. Atas kerjasamanya saya ucapkan terima kasih banyak.

I. IDENTITAS

Petunjuk pada bagian ini Bpk/Ibu diminta untuk menuliskan data diri dengan benar.

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis kelamin : Laki-Laki/Perempuan
4. Pendidikan terakhir :
5. Pekerjaan :

II. DAFTAR PERTANYAAN/Atribut-Atribut

Petunjuk ; berilah tanda centang (\surd) pada salah satu angka pada kolom KINERJA dan KEPENTINGAN, sesuai dengan tingkat kesetujuan atau penilaian anda atas pertanyaan yang disediakan.

Keterangan nilai :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

1 = Sangat Tidak Penting

2 = Tidak Penting

3 = Cukup Penting

4 = Penting

5 = Sangat Penting

NO	PERTANYAAN / ATRIBUT- ATRIBUT	KINERJA					KEPENTINGAN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
I	KESELAMATAN										
1	Ketersediaan dan peralatan penyelamatan darurat dalam bahaya (kebakaran, kecelakaan atau bencana alam)										
2	Ketersediaan dan fasilitas kesehatan untuk penanganan darurat										
II	KEAMANAN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Ketersediaan Peralatan pencegah tindakan criminal										
4	Ketersediaan lampu penerangan untuk membantu rasa aman bagi pengguna jasa										
5	Ketersediaan Informasi laporan gangguan keamanan										
6	Ketersediaan petugas keamanan										
III	KESELAMATAN	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Terhindar dari gangguan suara memberi rasa nyaman bagi penumpang										
8	Ketersediaan Lampu penerangan										
9	Ketersediaan Fasilitas pengatur suhu kipas / ac										
10	Ketersediaan Fasilitas kebersihan/ bak sampah										
11	Terbebas dari kebisingan/ keributan										
12	Ketersediaan ruang ibadah										
13	Ketersediaan toilet										
14	Adanya fasilitas kantin/cafetaria										
15	Papan informasi larangan merokok diatas										



**LAMPIRAN V REKAP JUMLAH KAPAL
PENUMPANG**

**DAFTAR PENGGUNA JASA LAYANAN PT. PELINDO III
PELABUHAN BIMA
1 NOVEMBER 2021 – 30 NOVEMBER 2021**



NO	PELABUHAN NAIK/TURUN	NAMA KAPAL	KAPASITAS			TIPE KAPAL	NAMA TERTAGIH
			PENUMPANG	RODA 2	RODA 4		
1	BIMA	ANUGRAH ABADI 01	Barang			PERINTIS	BANDAR BAHARI PERMAI, PT
2	BIMA	MENTARI SAHABAT	Barang			PETIKEMAS	MENTARI MAS MULTIMODA
3	BIMA	BUKIT PATUNG	Barang			PERINTIS	BANDAR BAHARI PERMAI, PT
4	BIMA	CITRA BARU I	153	54	15	PERINTIS	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
5	BIMA	MAUMERE 1	Barang			PERINTIS	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
6	BIMA	NIKI BAROKAH	90	30	12	RORO	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
7	BIMA	MAUMERE 1	Barang			PERINTIS	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
8	BIMA	BUKIT PATUNG	Barang			PERINTIS	BANDAR BAHARI PERMAI, PT
9	BIMA	NIKI BAROKAH	80	33	7	RORO	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
10	BIMA	MENTARI SAHABAT	Barang			PETIKEMAS	MENTARI MAS MULTIMODA
11	BIMA	NIKI MILA UTAMA	133	65	20	RORO	TIMUR MILA UTAMA, PT
12	BIMA	AWU	388	45	36	PENUMPANG	PELNI, PT
13	BIMA	NIKI MILA UTAMA	121	50	6	RORO	TIMUR MILA UTAMA, PT
14	BIMA	MELIKU NUSA	138	28	17	PERINTIS	BANDAR BAHARI PERMAI, PT
15	BIMA	BUKIT PATUNG	Barang			RORO	BANDAR BAHARI PERMAI, PT

16	BIMA	NIKI BAROKAH	69	30	2	PENUMPANG	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
17	BIMA	BINAIYA	141	70	13	PERINTIS	PELNI, PT
18	BIMA	SABUK NUSANTARA 49	179	35	12	RORO	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
19	BIMA	NIKI BAROKAH	49	14	4	PERINTIS	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
20	BIMA	ADI NUSANTARA	142	33	12	PERINTIS	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
21	BIMA	SABUK NUSANTARA 79	178	46	22	RORO	LUAS LINE, PT
22	BIMA	NIKI BAROKAH	67	40	3	PERINTIS	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
23	BIMA	BUKIT PATUNG	Barang			RORO	BANDAR BAHARI PERMAI, PT
24	BIMA	NIKI MILA UTAMA	126	56	14	RORO	TIMUR MILA UTAMA, PT
25	BIMA	NIKI MILA UTAMA	145	45	17	PERINTIS	TIMUR MILA UTAMA, PT
26	BIMA	ANUGRAH ABADI 01	Barang			RORO	BANDAR BAHARI PERMAI, PT
27	BIMA	NIKI BAROKAH	76	37	9	PERINTIS	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
28	BIMA	CITRA BARU I	118	16	10	PERINTIS	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
29	BIMA	SABUK NUSANTARA 79	109	12	8	RORO	LUAS LINE, PT
30	BIMA	NIKI BAROKAH	56	13	6	PERINTIS	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
31	BIMA	SABUK NUSANTARA 27	176	67	10	PERINTIS	SINAR SARITAMA MANDIRI, PT
32	BIMA	AMUKTI PALAPA	152	56	13	PERINTIS	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
33	BIMA	SABUK NUSANTARA 49	Barang			PETIKEMAS	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
34	BIMA	KENDHAGA NUSANTARA 8	137	45	16	RORO	PELNI, PT
35	BIMA	NIKI BAROKAH	80	12	20	PENUMPANG	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
36	BIMA	AWU	278	63	38	RORO	PELNI, PT
37	BIMA	NIKI BAROKAH	51	12	14	PERINTIS	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
38	BIMA	SABUK NUSANTARA 79	156	47	12	RORO	LUAS LINE, PT
39	BIMA	NIKI MILA UTAMA	123	51	17	RORO	TIMUR MILA UTAMA, PT
40	BIMA	NIKI MILA UTAMA	149	32	16	RORO	TIMUR MILA UTAMA, PT
41	BIMA	NIKI MILA UTAMA	128	42	14	RORO	TIMUR MILA UTAMA, PT
42	BIMA	NIKI BAROKAH	65	23	6	RORO	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
43	BIMA	NIKI BAROKAH	75	25	9	PENUMPANG	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
44	BIMA	TILONGKABILA	201	50	32	PENUMPANG	PELNI, PT

45	BIMA	AWU	312	76	29	PERINTIS	PELNI, PT
46	BIMA	SABUK NUSANTARA 79	119	56	9	PERINTIS	LUAS LINE, PT
47	BIMA	SABUK NUSANTARA 84	231	56	38	PENUMPANG	PELNI, PT
48	BIMA	BINAIYA	371	45	34	PENUMPANG	PELNI, PT
49	BIMA	LEUSER	351	43	34	PENUMPANG	PELNI, PT
50	BIMA	AWU	287	38	23	RORO	PELNI, PT
51	BIMA	NIKI BAROKAH	65	21	4	PERINTIS	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
52	BIMA	SABUK NUSANTARA 84	131	40	16	PETIKEMAS	PELNI, PT
53	BIMA	KENDHAGA NUSANTARA 8	145	49	18	PERINTIS	PELNI, PT
54	BIMA	SANUS 79	157	44	20	RORO	LUAS LINE, PT
55	BIMA	NIKI BAROKAH	89	36	9	PENUMPANG	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
56	BIMA	WILIS	78	42	16	RORO	PELNI, PT
57	BIMA	NIKI BAROKAH	102	38	12	PENUMPANG	BERLIAN LAUTAN SEJAHTER, PT
58	BIMA	AWU	331	58	35	PENUMPANG	PELNI, PT
59	BIMA	TILONGKABILA	189	54	21	PERINTIS	PELNI, PT
60	BIMA	SANUS 49	121	45	18	PERINTIS	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
61	BIMA	SABUK NUSANTARA 79	136	39	16	PERINTIS	LUAS LINE, PT
62	BIMA	CITRA BARU I	125	47	11	PERINTIS	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
63	BIMA	MELIKU NUSA	Barang			KLM	BANDAR BAHARI PERMAI, PT
64	BIMA	BUNGA BUANA KARYA	Barang			KLM	KOMODO NUS PERMAI, PT
65	BIMA	ARUNA SENTOSA	122	32	19	PENUMPANG	KOMODO NUS PERMAI, PT
66	BIMA	BINAIYA	153	46	14	PERINTIS	PELNI, PT
67	BIMA	ADI NUSANTARA	Barang			KLM	KURNIA UTAMA ASIA TIMUR, PT
68	BIMA	SURYA JAYA	Barang			KLM	PANTAI SAMUDRA SEJAHTERA, PT
69	BIMA	MEGA KARYA	Barang			GENERAL CARGO	BUANA MAS, PT
70	BIMA	MI NO 2	Barang			GENERAL CARGO	BUDI SAMUDRA JAYA ABADI, PT
71	BIMA	PERMATA PUTRA	Barang			GENERAL CARGO	BANDAR BAHARI PERMAI, PT
72	BIMA	SK 3	165	23	25	PENUMPANG	ANTARES BUMI PASIFIK, PT

73	BIMA	TILONGKABILA	Barang			GENERAL CARGO	PELNI, PT
74	BIMA	SHINPO 19	211	45	34	PENUMPANG	APN GLOBAL MARINE
75	BIMA	LEUSER	356	42	39	PENUMPANG	PELNI, PT
76	BIMA	BINAIYA	302	54	23	PERINTIS	PELNI, PT
77	BIMA	SANUS 55	Barang			GENERAL CARGO	SINAR SARITAMA MANDIRI, PT
78	BIMA	SAN FRANCISCO	Barang			KLM	APN GLOBAL MARINE
79	BIMA	RAHMAT SETIA 02	Barang			GENERAL CARGO	BUKTI BANAWA, PT
80	BIMA	ANUGRAH BUANA VII	Barang			PENUMPANG	BUDI SAMUDRA JAYA ABADI, PT
81	BIMA	TILONGKABILA	142	45	16	GENERAL CARGO	PELNI, PT
82	BIMA	GULF DAQUD	180	65	28	PERINTIS	APN GLOBAL MARINE
83	BIMA	ASIA RAYA	312	67	38	PENUMPANG	SINAR SARITAMA MANDIRI, PT
84	BIMA	TILONGKABILA	183	46	27	RORO	PELNI, PT
Jumlah			9795	2569	1088		
Jumlah Rata-rata			161	42	18		

BIMA
 Jl. Mardinata No.1 Bima
 Nusa Tenggara Barat – Indonesia

P: +62 374 43726
 F: +62 374 42353

e : bima@pelindo.co.id
 w : www.pelindo.co.id



**LAMPYRAN VI OUTPUT PROGRAM
SPSS DAN EXCEL**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	20

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	72.9500	137.119	.843	.956
P2	72.8100	134.741	.776	.957
P3	72.8800	137.319	.786	.957
P4	72.6200	137.228	.750	.957
P5	72.5600	140.451	.595	.959
P6	72.7700	136.926	.774	.957
P7	72.8200	136.917	.811	.956
P8	72.6000	138.525	.714	.957
P9	72.7000	138.131	.658	.958
P10	72.6500	136.775	.716	.957
P11	72.6600	138.893	.699	.958
P12	72.6400	138.213	.688	.958
P13	72.6900	141.004	.591	.959
P14	72.6000	138.707	.669	.958
P15	72.6400	141.223	.577	.959

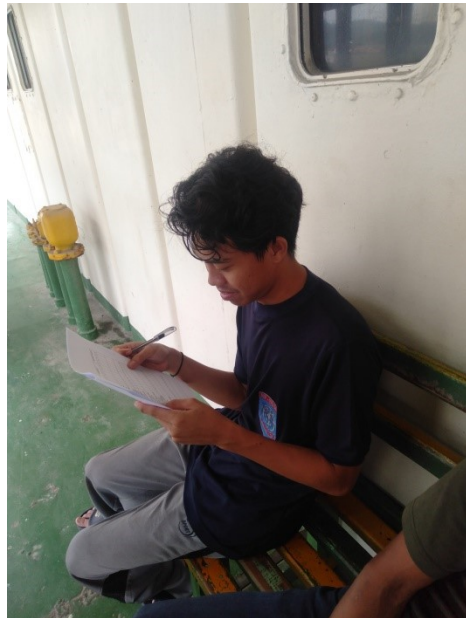
P16	72.7600	137.578	.755	.957
P17	72.9500	136.452	.795	.956
P18	72.7700	136.098	.783	.956
P19	72.7700	138.159	.732	.957
P20	72.6100	138.644	.714	.957

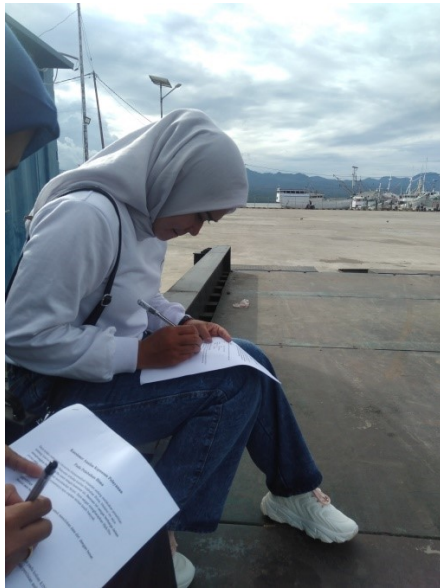
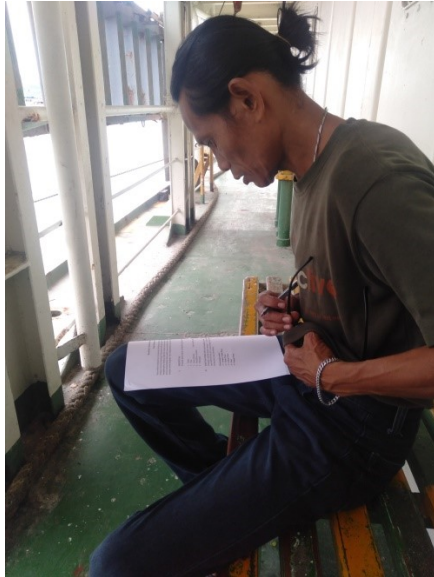
No Atribut	Tingkat Kepuasan (Xi)	Tingkat Kepentingan (Yi)	GAP Xi-Yi	Tingkat Kesesuaian (Tki) %
P1	3,56	3,60	-0,04	98,89
P2	4,04	3,74	0,3	108,02
P3	3,81	3,67	0,14	103,81
P4	4,12	3,93	0,19	104,83
P5	3,94	3,99	-0,05	98,75
P6	4,09	3,78	0,31	108,20
P7	3,73	3,73	0	100,00
P8	4,03	3,95	0,08	102,03
P9	4,01	3,85	0,16	104,16
P10	3,95	3,9	0,05	101,28
P11	3,9	3,89	0,01	100,26
P12	4,05	3,91	0,14	103,58
P13	3,95	3,86	0,09	102,33
P14	3,91	3,95	-0,04	98,99
P15	4,06	3,91	0,15	103,84
P16	4,2	3,79	0,41	110,82
P17	3,6	3,6	0	100,00
P18	4,06	3,78	0,28	107,41
P19	3,91	3,78	0,13	103,44
P20	4,27	3,94	0,33	108,38
Rata-rata			0,132	103,45

No Atribut	Skor Kepuasan	Tingkat Kepuasan (Xi)	Skor Kepentingan	Tingkat Kepentingan (Yi)
P1	356	3,56	360	3,60
P2	404	4,04	374	3,74
P3	381	3,81	367	3,67
P4	412	4,12	393	3,93
P5	394	3,94	399	3,99
P6	409	4,09	378	3,78
P7	373	3,73	373	3,73
P8	403	4,03	395	3,95
P9	401	4,01	385	3,85
P10	395	3,95	390	3,9
P11	390	3,9	389	3,89
P12	405	4,05	391	3,91
P13	395	3,95	386	3,86
P14	391	3,91	395	3,95
P15	406	4,06	391	3,91
P16	420	4,2	379	3,79
P17	360	3,6	360	3,6
P18	406	4,06	378	3,78
P19	391	3,91	378	3,78
P20	427	4,27	394	3,94
Total	7563	75,63	7295	72,95
		3,78		3,65



LAMPIRAN VII DOKUMENTASI











LAMPIRAN VIII LEMBAR ASSISTENSI



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS TEKNIK

REKAYASA SIPIL

Jl. K. H. Ahmad Dahlan No.1 Telp. (0370) 633723 Mataram

LEMBAR ASSISTENSI SKRIPSI

“ANALISA KEPUASAN PELAYANAN PADA PELABUHAN BIMA

Nama Mahasiswa : JAYATUR RAHMAN

NIM : 417110045

Program Studi : TEKNIK SIPIL

NO	Hari / Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
4	Sabtu $\frac{1}{2}$ 22	- Ak G. Perhitungan - Lembar kerja LKSP - Pelajarit ut. per - rigan Surium - Ujian Aee	

Dosen Pembimbing I

Ir. ISFANARI, ST., MT.

NIDN : 0830086701